

**KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK DALAM MEMPERSUASI  
MINAT MASYARAKAT UNTUK MENGGUNAKAN LRT**

**SKRIPSI**

Diajukan guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana  
Ilmu Komunikasi ( S.I.Kom) Pada Fakultas sosial Humaniora  
Universitas Bina Darma

Disusun oleh  
Nama : Vira Yunizka  
NIM : 191910014

Universitas **Bina  
Darma**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA  
TAHUN 2023**

**KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK DALAM MEMPERSUASI  
MINAT MASYARAKAT UNTUK MENGGUNAKAN LRT**

**SKRIPSI**

Diajukan guna memenuhi salah satu syarat memperoleh  
gelar sarjana Ilmu Komunikasi ( S.I.Kom) Pada Fakultas  
sosial Humaniora Universitas Bina Darma

Disusun oleh  
Nama : Vira Yunizka  
NIM : 191910014

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA  
TAHUN 2023**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK DALAM MEMPERSUASI  
MINAT MASYARAKAT UNTUK MENGGUNAKAN LRT**

**Vira Yunizka**

**191910014**

**SKRIPSI**

Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu  
Komunikasi Pada Program Studi Ilmu Komunikasi

**Menyetujui,**

Palembang, 23 September 2023

Fakultas Sosial Humaniora

Universitas Bina Darma,

Dekan Fakultas Sosial Humaniora

Ketua Program Studi,

Ilmu Komunikasi,



**Nuzsep Almigo, S.Psi., M.si., Ph.D.**

Universitas **Bina  
Darma**  
Fakultas Sosial Humaniora




**Dr. Desy Misnawati, S, Sos M.I. Kom**

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Telah Disetujui Oleh Dosen Pembimbing Untuk Dipertahankan Pada Ujian Skripsi Pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Sosial Humaniora Universitas Bina Darma Palembang.

Nama : **Vira Yunizka**  
Nim : **191910014**  
Program Studi : **Ilmu Komunikasi**  
Fakultas : **Sosial Humaniora**  
Judul Skripsi : **Komunikasi Pelayanan Publik Dalam Mempersuasi Minat Masyarakat untuk Menggunakan LRT**

Menyetujui  
Dosen Pembimbing



Prof. Isnawijayani, M.Si., Ph.D

Mengetahui  
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Dr. Desy Misnawati, M.I.Kom

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "Komunikasi Pelayanan Publik Dalam Mempersuasi Minat Masyarakat Untuk Menggunakan LRT" Disusun oleh "Vira Yunizka" telah dipertahankan didepan komisi penguji pada hari Selasa tanggal 19 September 2023.

### Komisi Penguji

1. Ketua : Prof. Hj. Isnawijayani, M.Si., Ph.D

2. Anggota : Dwi Maharani, M.I.Kom

3. Anggota : Dr. Rahma Santhi Zinaida, M.I.Kom

Mengetahui.

Program Studi Ilmu Komunikasi  
Fakultas Sosial Humaniora  
Universitas Bina Darma

Universitas Bina Darma  
Fakultas Sosial Humaniora

Dr. Desy Misnawati, S.Sos., M.I.Kom

## SURAT PENYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Vira Yunizka  
NIM : 191910014  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Sosial Humaniora

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis Saya (tugas akhir/skripsi/tesis) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik (ahli madya/sarjana/magister) di Universitas Bina Darma atau di perguruan tinggi lain;
2. karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian Saya sendiri dengan arahan tim pembimbing
3. di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan
4. Saya bersedia tugas akhir/skripsi/tesis, yang saya hasilkan dicek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses publik secara daring
5. surat pernyataan ini Saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 25 Septembere  
2023

Yang Membuat Pernyataan,

  
Vira Yunizka

NIM : 191910014

## ABSTRACT

*The development of big cities has created serious challenges in terms of urban mobility, especially related to the problem of traffic congestion and environmental impacts which are increasingly serious and disturbing. One of the increasingly attractive solutions to overcome this problem is the introduction of Light Rail Transit (LRT) transportation services. As a promising alternative, LRT offers mobility that is faster, more efficient and more environmentally friendly than most other urban transportation methods. On the journey towards more sustainable and environmentally friendly urban mobility, the role of public service communications in facilitating the adoption of LRT is becoming increasingly important. It is hoped that this research will provide a valuable contribution to further understanding of how public service communication can play a key role in changing public interest in LRT users. However, the success of LRT adoption is very dependent on public interest and involvement in using it, in this case public service communication plays a central role in forming positive perceptions and triggering public interest in using LRT.*

**Keywords:** *Public Service Communication, Community Interest, Light Rail Transit (LRT)*

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*Motto :*

- *“Berjuang lah lebih keras untuk hidup yang lebih maju”*
- *“ Terus lah Percaya diri bahwa kau bisa walaupun orang sekitar mu menjatuhkan mu”*

*Kupersembahkan kepada :*

- *Dosen pembimbing saya, Prof.Hj.Isnawijayani,M,Si.,Ph.D*
- *Papa dan mama yang saya cintai dan saya sayangi kedua oom dan tante saya yang selalu mensupport saya selama kuliah serta saudari kandung saya Virna Savitri dan Pacar saya Apud terimakasih banyak selalu mendukung dan menemani saya selama perkulihan ini serta banyak membantu saya .*
- *Para dosen Bina Darma*
- *Sahabat dan teman seperjuangan Angkatan 2019*



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Vira Yunizka

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat Tanggal Lahir : TG. Pandan, 01 Agustus 2001

Agama : Islam

Alamat Domilisi : JL. Peltu Rozali Rt. 15 RW 03 Kec. Kalidoni, Palembang

Alamat Email : vyunizka@gmail.com

### Pendidikan Formal

- SD N 50 PALEMBANG
- SMP N 29 PALEMBANG
- SMA N 18 PALEMBANG

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warrohmatullahi Wabarokaatuh. Alhamdulillahirobbil alamiin, puji dan syukur kami panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua, sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Penelitian dengan judul **“Komunikasi Publik Dalam Mempersuasi Minat Masyarakat Untuk Menggunakan”** tepat pada waktu yang di tentukan. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Laporan Penelitian masih jauh dari kata sempurna, berbagai kendala yang di hadapi mulai dari pengajuan Judul hingga dengan penyelesaian Proposal ini. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis mengharapkan kritikan dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan penulisan Proposal Penelitian.

Dengan mengucapkan puja dan puji syukur penyusun panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya. Sehingga Proposal ini dapat terselesaikan sesuai dengan waktu yang telah disepakati. Dalam pelaksanaan ini penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya atas bantuan berupa dorongan, semangat dan bimbingan kerjasama dari berbagai pihak yaitu kepada:

1. Ibu Dr. Sunda Ariani, M,Pd., MM Selaku Rektor Universitas Bina Darma.
2. Bapak Nuzsep Almigo, M.Sc., Ph.D selaku Dekan Fakultas Sosial Humaniora
3. Ibu Dr.Desy Misnawati, S.Sos., M.I.Kom Selaku Ketua Program Studi ilmu

komunikasi.

4. Ibu Prof. Hj. Isnawijayani, M.Si., Ph.D selaku Pembimbing penelitian yang telah memberikan waktu dan kesempatan untuk membantu dan mengarahkan dalam penyelesaian proposal penelitian ini.
5. Ibu Dr. Rahma Santhi Zinaida, M.I. Kom selaku Penguji Penelitian yang telah memberi masukan.
6. Bapak/Ibu Dosen Program studi Ilmu Komunikasi Universitas Bina Darma
7. Orang Tua saya serta keluarga besar yang telah memberikan doa, nasehat, arahan semangat, kesabaran dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian.
8. Seluruh teman-teman seangkatan yang selalu memberikan dukungan dan semangat yang tak terhingga serta pihak-pihak yang tidak dapat sebutkan satu persatu, terimakasih atas bantuan dan doanya.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan yang telah di berikan. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih Penyusun menyadari bahwa laporan ini masih kurang dari kata sempurna. Oleh karena itu penyusun mohon maaf atas kekurangan dalam pembuatan laporan. Semoga laporan ini berguna bagi semua pembaca. Wassalamualaikum Warrohmatullahi Wabarokaatuh

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>v</b>
<b>SURAT PERNYATAAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>x</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b><u>xiii</u></b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xviii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>v</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>viii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>x</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>

<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	6
1.3. Rumusaan Masalah.....	7
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	7
1.6. Ruang Lingkup Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
2.1. Penelitian Terlebih dahulu .....	10
2.2. Landasan Teori .....	13
2.3. Kerangka Konseptual .....	14
2.3.1. Komunikasi Pelayanan Publik.....	14
2.3.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat.....	16
2.3.3. Persuasi dalam konteks komunikasi pelayanan publik .....	17
2.4. Kajian Literatur .....	18
2.4.1. Pengertian LRT (Light Rail Transit).....	18
2.4.2. Pengertian Mempersuasi .....	19
2.4.3. Teknik Mempersuasi .....	21
2.4.4. Komunikasi pelayanan publik .....	22
2.4.5. Jenis -jenis komunikasi publik .....	23
2.4.6. Minat masyarakat untuk menggunakan LRT .....	26
2.5. Kerangka Pikir.....	27
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
3.1. Metode Penelitian.....	28
3.1.1. Pendekatan penelitian.....	28
3.2. Subjek dan Objek penelitian.....	29
3.2.1. Subjek Penelitian.....	29
3.2.2. Objek Penelitian .....	30

3.3.	Informan Penelitian .....	30
3.4.	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	31
3.4.1.	Lokasi Penelitian .....	31
3.1.1.	Waktu Penelitian .....	31
3.2.	Sumber Data .....	33
3.2.1.	Data Primer.....	33
3.2.2.	Data Skunder .....	34
3.3.	Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.4.	Pengelola Data.....	34
3.5.	Reduksi Data .....	35
3.6.	Keabsahan Data.....	35
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>36</b>
4.1	Hasil Penelitian.....	36
4.1.1.	Sejarah LRT (Light Rail Transit) Sumatera Selatan .....	36
4.1.2.	Visi dan Misi Perusahaan.....	39
4.1.3.	Struktur Organisasi .....	40
4.1.4.	Unit-unit kerja .....	41
4.1.5.	Tugas dan Wewenang .....	42
4.2.	Hasil Penelitian .....	43
4.3.	Analisa Pelayanan Publik Yang Di Sampaikan Oleh Pihak LRT .....	47
4.3.1	Keberadaan <i>Frontliner, Ticketing, Customer Services, Dan Satpam</i> .....	47
4.3.2	Evaluasi dan Survei Berkala .....	50
4.3.3	Sosialisasi Pihak LRT Kepada Masyarakat .....	53
4.4	Proses Umpan Balik Dari Hasil Yang Di Sampaikan .....	56
4.4.3	Interaksi Pengelola LRT Dengan Masyarakat .....	60
4.4.5	Evaluasi dan Survei Berkala .....	63
4.5.	Pembahasan.....	68
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>77</b>
5.1	Kesimpulan .....	77

5.2 Saran.....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>79</b>
LAMPIRAN .....	82
LEMBAR PERBAIKAN SKRIPSI.....	87



## DAFTAR TABEL

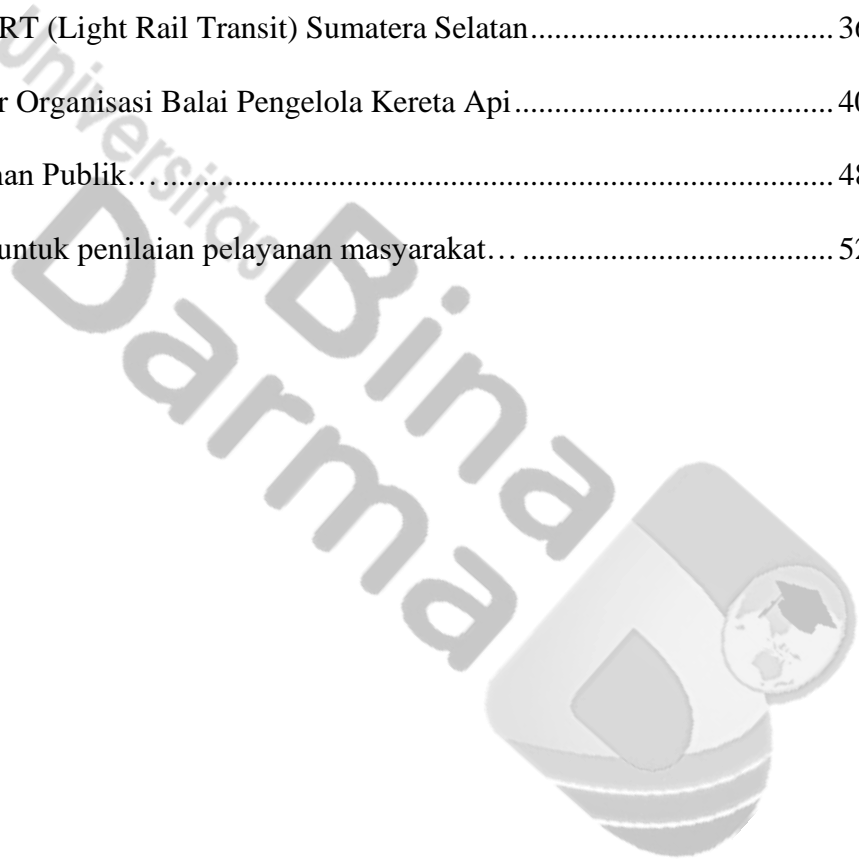
Tabel 1. Penelitian Relevan .....	10
Tabel 2. Kerangka Pikir .....	27
Tabel 3. Subjek Penelitian .....	29
Tabel 4. Jadwal Penelitian .....	32





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Logo LRT (Light Rail Transit) Sumatera Selatan.....	36
Gambar 2 Struktur Organisasi Balai Pengelola Kereta Api.....	40
Gambar 3 Pelayanan Publik.....	48
Gambar 4 Forum untuk penilaian pelayanan masyarakat.....	52



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Wawancara .....	82
Lampiran 2 Dokumentasi .....	85
Lampiran 3 Lembar Perbaikan Skripsi .....	87
Lampiran 4 Formulir Perbaikan Proposal Penelitian .....	88
Lampiran 5 Formulir Permohonan Judul dan Pembimbing .....	89
Lampiran 6 Surat Persetujuan Pelaksanaan Riset/ Penelitian .....	90
Lampiran 7 Lembar Persetujuan Seminar Hasil Proposal .....	91
Lampiran 8 Surat Keterangan Lulus Ujian Seminar Proposal .....	92
Lampiran 9 Surat Keterangan Lulus Ujian Sarjana .....	93
Lampiran 10 Lembar Konsultasi Proposal Penelitian.....	94
Lampiran 11 SK Pembimbing Skripsi .....	97
Lampiran 12 Hasil Uji Turnitin.....	98
Lampiran 13 <i>Letter of Acceptance</i> .....	102
Lampiran 14 Jurnal Penelitian .....	103
Lampiran 15 Formulir Kelayakan Jilid .....	109